

FUNGSI PENGAWASAN KANTOR OTORITAS BANDAR UDARA DI BANDARA INTERNASIONAL SULTAN HASANUDDIN MAROS

Alifqa Vania Mentari Ilyas

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar

Dr. H. Muhammad Guntur, M.Si

Staf Pengajar Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar
Jl. A.P. Pettarani Kampus UNM Gunung Sari Baru Makassar
hajiguntur12@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Fungsi Pengawasan Kantor Otoritas Bandar Udara di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Maros dilihat dari perannya sebagai pengawas yang melakukan inspeksi, pengamatan, pemantauan dan pemberian tindakan korektif. Jenis penelitian ini adalah kualitatif yang bersifat deskriptif dengan teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, dan dokumentasi. Adapun pengecekan keabsahan data dilakukan melalui cara triangulasi sumber dan member check. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan Fungsi Pengawasan Kantor Otoritas Bandar Udara di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin belum sepenuhnya terlaksana secara efektif dan efisien. Hal tersebut dapat dilihat dari peran Kantor Otoritas Bandar Udara yang telah diatur dalam PM No. 22 Tahun 2015 sebagai pengawas dalam menjalankan fungsi pengawasan berupa proses inspeksi, pengamatan, pemantauan dan pemberian tindakan korektif. Kantor Otoritas Bandar Udara dalam fungsinya menjalankan pengamatan, pemantauan dan pemberian tindakan korektif telah berjalan dengan efektif dan efisien, sedangkan perannya dalam menjalankan proses inspeksi belum sepenuhnya efektif dan efisien. Hal ini dikarenakan Kantor Otoritas Bandar Udara belum mampu menggunakan anggaran dan jumlah personel yang kekurangan secara efektif dan efisien terhadap 24 wilayah kerja salah satunya di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Maros.

Kata Kunci : Fungsi Pengawasan, Kantor Otoritas Bandar Udara, Bandara Internasional Sultan Hasanuddin

1. Latar Belakang

Pelayanan merupakan suatu cara komunikasi antara pegawai dengan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan mencapai tujuan bersama. Dewasa ini, pelayanan sangat banyak ditemukan tidak hanya di dalam instansi pemerintahan, tetapi juga digunakan di berbagai perusahaan *private* yang bergerak dibidang jasa atau barang.

Pelayanan sangat penting dilakukan karena merupakan salah satu cara pemenuhan kebutuhan setiap individu ataupun kelompok, baik yang dilakukan secara langsung maupun secara tidak langsung atau *online*. Pelayanan dapat dilakukan dimanapun dan dalam bentuk apapun. Pada umumnya terdapat beberapa jenis pelayanan yang sering dijumpai masyarakat seperti pelayanan jasa, pelayanan barang, dan pelayanan administrasi yang diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Salah satu bentuk pelayanan yang umum dilakukan ialah pelayanan jasa. Pelayanan dalam bentuk jasa merupakan suatu bentuk pelayanan dimana pegawai dan masyarakat melakukan transaksi atau layanan yang bentuknya tidak terlihat, ataupun tidak dapat dikonsumsi.

Bentuk pelayanan ini banyak ditemukan pada berbagai tempat, salah satunya terdapat di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Maros. Masyarakat di Kota Makassar, tentu sering menggunakan pelayanan jasa oleh Bandara Internasional Sultan Hasanuddin setiap kali akan bepergian antar kota, ataupun negara.

Pelayanan yang dilakukan di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin itu menurut Martono dalam Simanjuntak (2016) ialah pelayanan jasa pesawat udara, penumpang, barang dan pos.

Bandara Internasional Sultan Hasanuddin berada di bawah pengelola PT. Angkasa Pura I (Persero) kelas 1A, bukan hanya melayani penerbangan sipil, tetapi juga mendukung operasi militer.

Sebagai masyarakat pengguna fasilitas Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Maros, pelayanan yang dirasakan terkadang menghadapi beberapa kendala seperti kerusakan atau kehilangan bagasi, keterlambatan informasi penerbangan, dan perubahan jadwal penerbangan.

Dilansir dalam website resmi Bandara Internasional Sultan Hasanuddin, terdapat beberapa laporan keluhan masyarakat yang dilaporkan oleh pihak Bandara pada bulan Juli 2017-Maret 2018 yaitu bahwa pelayanan Bandara yang kurang memadai, kehilangan isi bagasi atau kehilangan bagasi secara utuh, pelayanan taksi bandara yang menggunakan mobil kurang layak dan tarif yang tinggi, hingga *announcement* yang tidak terdengar (Angkasa Pura, n.d.).

Adapun yang dikatakan oleh Arief (2011, hal. 729) ialah “Hasil analisa data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Bandara International Sultan Hasanuddin masih belum maksimal, dimana penilaian negatif lebih dominan dari penilaian positifnya. Penilaian positif berupa tampilan fisik bandara, penampilan petugas, ketersediaan fasilitas terminal. Penilaian negatif

berupa penggunaan bandara sebagai sarana promosi dan pemasangan iklan, kehandalan sarana dan prasarana pendukung fasilitas pelayanan publik seperti toilet, perparkiran, dan arus lalu lintas belum memenuhi standar pelayanan.”

Hasil observasi secara langsung pada bulan Februari dan Oktober 2019, ditemukan kondisi bagasi setelah pengambilan berada dalam kondisi kotor, robek, atau kondisi yang berbeda seperti sebelum *check-in*. Dalam pengoperasian Bandar Udara, Direktorat Jenderal Perhubungan Udara memiliki tujuan sebagai berikut:

- a. Mewujudkan keselamatan dan keamanan penyelenggaraan pelayanan transportasi udara;
- b. Mewujudkan aksesibilitas dalam mendukung konektivitas dan daya saing logistic nasional;
- c. Mewujudkan peningkatan kapasitas pelayanan sarana dan prasarana transportasi udara;
- d. Meningkatkan profesionalisme SDM transportasi udara dan pemanfaatan ilmu pengetahuan dan teknologi;
- e. Memperluas peran sektor transportasi udara terhadap pembangunan nasional yang berkelanjutan;
- f. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, n.d.).

Adapun beberapa aspek dalam sasaran Direktorat Jenderal Perhubungan Udara yaitu aspek keselamatan dan keamanan; aspek pelayanan; dan aspek kapasitas transportasi. Salah satu diantaranya menyebutkan bahwa sasaran yang perlu dicapai ialah meningkatnya

kinerja pelayanan sarana dan prasarana transportasi udara dalam aspek pelayanan.

Untuk mencapai hal tersebut, terdapat salah satu unit kerja dari Direktorat Jenderal Perhubungan Udara yaitu Kantor Otoritas Bandar Udara. Kantor Otoritas Bandar Udara memiliki peranan atau tugas pokok yang sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 41 Tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Otoritas Bandar Udara yaitu melaksanakan pengaturan, pengendalian, dan pengawasan kegiatan penerbangan di Bandar udara. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Simanjuntak (2016) dengan judul “Peranan Kantor Otoritas Bandar Udara Dalam Pengawasan Dan Keselamatan Penerbangan (Studi Pada Kantor Otoritas Bandar Udara Kualanamu Deli Serdang)” mengemukakan bahwa: Pengaturan Bandar Udara meliputi memberi pelayanan kepada pengguna jasa, merawat fasilitas yang ada sehingga tetap terjaga, pengembangan Bandar Udara sangat diperlukan dalam meningkatkan pelayanan kepada para pengguna jasa Bandar Udara, jika pengembangan tidak segera dilakukan akan menyulitkan pengaturan operasional, penambahan biaya operasional, dan berkurangnya tingkat pelayanan jasa pengguna Bandar Udara.

Selain itu, penelitian juga telah dilakukan oleh Wilman (2017) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta” mengemukakan bahwa: kurangnya kapasitas Bandara Soekarno Hatta untuk menampung

dan memberikan kualitas pelayanan transportasi udara. Belum siapnya Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta untuk dioperasikan. Kurangnya kemampuan karyawan untuk menjalankan teknologi yang ada. Belum mencukupi fasilitas yang menunjang untuk memberikan pelayanan dan permasalahan bangunan yang belum siap. Dari hasil penelitian mengatakan bahwa pengguna jasa Bandara menyatakan kepuasan atas pelayanan yang ramah dan tidak diskriminatif. Pengguna jasa Bandara juga menyatakan kepuasan akan waktu penyampaian yang jelas dan tidak membuat pengguna jasa menunggu lama. Secara keseluruhan mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan secara adil, ramah, cepat dan jelas membuat pengguna jasa Bandara merasa puas dan nyaman ketika menggunakan fasilitas di Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta.

Berdasarkan dari kedua penelitian tersebut, membahas mengenai pengawasan yang dilakukan oleh Kantor Otoritas Bandar Udara di Sumatera Utara dan kepuasan pelanggan yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Bandara Soekarno-Hatta. Sedangkan, peneliti akan membahas mengenai pengawasan yang dilakukan oleh Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. V terhadap pelayanan di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Maros.

Berdasarkan pemaparan tersebut peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Fungsi Pengawasan Kantor Otoritas Bandar Udara di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Maros.”**

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan tersebut, maka rumusan masalah ini ialah bagaimana fungsi pengawasan Kantor Otoritas Bandar Udara di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Maros?

3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui fungsi pengawasan Kantor Otoritas Bandar Udara di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Maros.

4. Tinjauan Pustaka

a. Konsep Fungsi

Fungsi menurut The Liang Gie dalam Triono (2014), fungsi merupakan sekelompok aktivitas yang tergolong pada jenis yang sama berdasarkan sifatnya, pelaksanaan, atau pertimbangan lainnya.

Adapun menurut Sutarto dalam Triono (2014), fungsi merupakan rincian tugas yang sejenis atau yang erat hubungannya satu sama lain untuk dilakukan oleh seorang pegawai tertentu yang masing-masing berdasarkan sekelompok aktivitas sejenis menurut sifat dan pelaksanaannya.

Sedangkan fungsi menurut Moekijat dalam Triono (2014) adalah sebagai suatu aspek khusus dari suatu tugas tertentu. Berdasarkan dari beberapa definisi fungsi menurut para ahli tersebut, maka disimpulkan bahwa fungsi merupakan sekelompok aktivitas yang dilakukan oleh seorang pegawai ataupun sekelompok organisasi yang tergolong pada

jenis yang sama berdasarkan sifat, pelaksanaan maupun pertimbangan lainnya dari suatu tugas tertentu.

b. Konsep Pengawasan

Murhaini (2014, hal. 1) mengatakan bahwa pengawasan berasal dari kata dasar 'awas' yang berarti penjagaan atau penilikan. Effendi (2014, hal. 223) juga mengatakan bahwa pengawasan adalah fungsi manajemen yang paling penting karena suatu pekerjaan belum dikatakan sempurna dan berhasil tanpa adanya pengawasan.

George R. Terry dalam Effendi (2014, hal. 224) mengemukakan bahwa *control* adalah untuk menentukan apa yang ingin dicapai, mengevaluasi, dan menerapkan langkah-langkah perbaikan, jika diperlukan, untuk memastikan hasil sesuai dengan rencana.

Effendi (2014, hal. 224) mengemukakan bahwa Robins, Stephen & Coulter merumuskan pengawasan sama dengan pengendalian sebagai proses memantau kegiatan-kegiatan untuk memastikan kegiatan-kegiatan itu diselesaikan sebagaimana telah direncanakan dan proses mengoreksi setiap penyimpangan yang berarti.

Adapun menurut Manullang dalam Mappaenre (2009, hal. 103) pengawasan diartikan sebagai suatu proses untuk menetapkan pekerjaan apa yang sudah dilaksanakan, menilainya, dan bila perlu mengoreksi dengan maksud supaya pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana semula.

Disimpulkan bahwa pengawasan adalah suatu cara atau proses menilai, memantau dan mengoreksi jika terdapat penyimpangan dan memastikan suatu kegiatan berjalan sebagaimana telah direncanakan.

c. Konsep Pelayanan

Kasmir (2017, hal. 47) mengemukakan bahwa pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan.

Sementara itu, Pasolong (2017, hal. 147) mengatakan bahwa pelayanan pada dasarnya diartikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Monir dalam Pasolong (2017, hal. 147) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Dengan demikian, disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu proses untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung sesuai dengan tata cara yang telah ditetapkan.

5. Metode Penelitian

Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif dengan jenis kualitatif. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan informasi dan gambaran secara mendalam dan jelas mengenai masalah yang akan diteliti. Kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang datanya menggunakan kata-kata tertulis,

uraian informasi, dan perilaku subjek yang diamati.

6. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Peranan yang dimiliki Kantor Otoritas Bandar Udara dalam melakukan pengawasan terhadap penerbangan merupakan salah satu dari tiga fungsi utama yaitu pengaturan, pengendalian dan pengawasan terhadap kegiatan operasional Bandar Udara.

Pengawasan yang dilakukan oleh Kantor Otoritas Bandar Udara sesuai dengan peraturan menteri PM No. 22 Tahun 2015 yaitu melakukan inspeksi, pengamatan, pemantauan, dan pemberian tindakan korektif.

Kantor Otoritas Bandar Udara melaksanakan pengawasan dengan menjalankan proses inspeksi, pengamatan, pemantauan dan pemberian tindakan korektif di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Maros. Kantor Otoritas Bandar Udara memperhatikan segala titik yang perlu diperhatikan dalam melakukan pengawasan terutama terkait pada penanganan bagasi.

Dalam prosesnya, Kantor Otoritas Bandar Udara memperhatikan proses penanganan bagasi mulai dari lokasi *check-in* yang merupakan area pertama saat penumpang menyerahkan bagasi tercatat hingga pada lokasi dimana bagasi tersebut kembali ke tangan penumpang.

Proses inspeksi merupakan pemeriksaan sederhana terhadap pemenuhan standar suatu produk akhir objek tertentu. Inspeksi dilakukan oleh Kantor Otoritas Bandar Udara terhadap setiap objek pengawasan, dalam hal ini ialah 24 wilayah kerja salah satunya ialah

Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Maros. Proses inspeksi merupakan salah satu proses pengawasan yang dilakukan Kantor Otoritas Bandar Udara dalam menjalankan perannya sebagai regulator. Selain itu, proses inspeksi dilakukan untuk memberikan evaluasi terhadap objek pengawasan atas kegiatan yang telah dilaksanakannya. Peranan yang dijalankan setiap pemangku jabatan dalam menjalankan wewenangnya untuk melaksanakan pengawasan berupa proses inspeksi sangatlah penting, karena proses inspeksi merupakan proses dimana setiap temuan atau masalah di dalam bandara ditindaklanjuti secara langsung. Untuk itu, proses inspeksi merupakan bagian penting dalam pengawasan agar mengetahui kebenaran dari data atas laporan yang telah diterima.

Pengamatan (*Surveillance*) merupakan kegiatan penelusuran yang mendalam atas bagian tertentu dari prosedur, fasilitas, personel, dan dokumentasi organisasi penyedia jasa penerbangan dan pemangku kepentingan lainnya untuk melihat tingkat kepatuhan terhadap ketentuan dan peraturan yang berlaku. Proses pengamatan yang dilakukan oleh Kantor Otoritas Bandar Udara V. Makassar merupakan salah satu tindaklanjut setelah proses inspeksi dilaksanakan. proses pengamatan dilakukan setiap bulannya cukup dengan mengamati laporan bulanan yang telah disusun oleh inspektur dan mengamati hasil dari proses inspeksi yang telah dilakukan. Pengamatan juga dilakukan setiap hari untuk melihat apakah setiap laporan bulanan menunjukkan adanya temuan atau masalah yang terdapat pada

objek pengawasan dalam hal ini Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Maros sehingga tindaklanjut dari proses pengamatan ialah memberikan status *open* dan *close* kepada objek pengawasan. Selain itu, Proses pengamatan juga mendukung proses inspeksi sebagai tindaklanjut atas hasil yang diperoleh apakah objek pengawasan telah memperbaiki masalah yang menjadi temuan inspektur dengan jangka waktu yang telah ditetapkan atau tidak.

Pemantauan (*Monitoring*) yang dimaksud adalah kegiatan evaluasi terhadap data, laporan, dan informasi untuk mengetahui kecenderungan kinerja keselamatan penerbangan. Pemantauan dilakukan terhadap data, laporan dan informasi yang telah disusun oleh inspektur guna mengevaluasi kembali dan agar mengetahui apakah terdapat kecenderungan disetiap kinerja objek pengawasan. Selain itu, pemantauan dilakukan dengan harapan inspektur mampu memantau setiap kegiatan objek pengawasan sebelum melakukan pengamatan dan inspeksi serta agar objek pengawasan mampu menyelesaikan permasalahan yang perlu ditindaklanjuti. Pemantauan dilakukan untuk kegiatan evaluasi hasil proses inspeksi. Selain itu, pemantauan juga dilakukan terhadap berbagai laporan berupa hasil penyelesaian masalah. Inspektur keamanan memantau setiap laporan bulanan yang telah disusun dan laporan dari Angkasa Pura 1 yang wajib diberikan kepada Kantor Otoritas Bandar Udara berdasarkan periode bulanan. Peneliti juga menanyakan lebih lanjut mengenai laporan bulanan yang disusun oleh

inspektur dan laporan bulanan oleh Angkasa Pura 1. Hasilnya ialah laporan oleh inspektur hanya dijadikan sebagai dokumen rekapan atas pengawasan pada bulan yang sama dan tidak disampaikan kepada objek pengawasan, sedangkan pada laporan bulanan oleh Angkasa Pura 1 dijadikan sebagai bahan untuk dipelajari inspektur terkait apakah Angkasa Pura 1 menunjukkan perbedaan pada kinerjanya atau sebaliknya.

Pemberian tindakan korektif dalam hal ini berupa pemberian peringatan dan pembekuan, serta pencabutan yang dilakukan oleh Direktur Jenderal setelah mendapat usulan dari Kepala Kantor. Pemberian tindakan korektif merupakan tahap akhir yang dilakukan dengan harapan setiap temuan atau masalah terkait penanganan bagasi mampu diselesaikan dengan baik tanpa merugikan pihak manapun. Selain itu dengan memberikan tindakan korektif, setiap temuan berdasarkan laporan, informasi ataupun data yang diperoleh mampu mencegah masalah yang sama terjadi kembali. Pemberian tindakan korektif dilakukan dengan cara memberikan surat peringatan secara tiga kali apabila setiap peringatan tidak diindahkan oleh objek pengawasan. Pemberian tindakan korektif berupa pembekuan dan pencabutan dilakukan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Udara setelah mendapatkan masukan dari Kepala Kantor.

Berdasarkan hasil rekapitulasi keempat indikator keberhasilan Fungsi Pengawasan Kantor Otoritas Bandar Udara di Bandara

Internasional Sultan Hasanuddin Maros dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pengawasan oleh Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. V Makassar sudah efektif dan efisien. Hal ini dapat dilihat dari ketiga indikator yaitu pengamatan, pemantauan dan pemberian tindakan korektif telah berjalan secara efektif dan efisien. Namun, indikator inspeksi masih belum berjalan secara efektif dan efisien karena masih terdapat kekurangan terkait anggaran dan personel yang memberikan dampak pada proses pengawasan oleh Kantor Otoritas Bandar Udara Wil. V Makassar terhadap Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Maros.

7. Kesimpulan dan Saran

a. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pengamatan di lapangan, peneliti mengambil kesimpulan bahwa Fungsi Pengawasan Kantor Otoritas Bandar Udara di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Maros telah terlaksana dengan baik, namun dari keempat indikator terdapat satu indikator yang kurang dan tiga indikator yang berjalan baik.

b. Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan tersebut, dapat direkomendasikan saran-saran sebagai berikut :

- 1) Kementerian Perhubungan dalam hal ini Direktorat Jenderal Perhubungan Udara lebih memperhatikan lagi alokasi pegawai dan anggaran pada setiap unit kerja terutama di Kantor Otoritas Bandar Udara Wil.

V Makassar, agar fungsi pengawasan terutama dalam proses inspeksi dapat dilaksanakan dengan efisien dan efektif.

- 2) Kementerian Perhubungan dalam hal ini Direktorat Jenderal Perhubungan Udara berserta Kantor Otoritas Bandar Udara dan inspektur yang bertugas lebih mengoptimalkan lagi proses pengamatan yang telah dijalankan dengan baik sehingga hasilnya efektif dan efisien.
- 3) Kementerian Perhubungan dalam hal ini Direktorat Jenderal Perhubungan Udara berserta Kantor Otoritas Bandar Udara dan inspektur yang bertugas lebih mengoptimalkan lagi proses pemantauan yang telah dijalankan dengan baik terutama pada setiap laporan bulanan inspektur maupun objek pengawasan sehingga hasilnya efektif dan efisien.
- 4) Lebih mengoptimalkan proses pemberian tindakan korektif yang dilakukan Kementerian Perhubungan dalam hal ini Direktorat Jenderal Perhubungan Udara berserta Kantor Otoritas Bandar Udara dan inspektur yang bertugas agar setiap tindakan yang dapat menimbulkan ketidaksesuaian dalam pelayanan dan pengoperasian Bandara Internasional Sultan

Hasanuddin Maros dapat diminimalisir.

8. Daftar Pustaka

Effendi, Usman. 2014. *Asas Manajemen*. Ed 2. Cet 2. Depok: PT. RajaGrafindo Persada.

Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Ed 1. Cet 2. Depok: PT. RajaGrafindo Persada.

Hikmawati, Fenti. 2018. *Metodologi Penelitian*. Ed 1. Cet 2. Depok: PT. RajaGrafindo Persada.

Kasmir. 2017. *Customer Services Excellent*. Ed 1. Cet 1. Depok: PT. RajaGrafindo Persada.

Mappaenre, Ahmad. 2009. *Dasar-Dasar Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Cet 2. Makassar: Badan Penerbit Universitas Negeri Makassar.

Murhaini, H. Suriansyah. 2014. *Manajemen Pengawasan Pemerintahan Daerah*. Cet 1. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Nur, A. C., Niswati, R., & Aslinda, A. (2020). *Kemitraan, Digitalisasi & Inovasi Kebijakan Publik Di Era Globalisasi*. Cet 1. Makassar: Badan Penerbit Universitas Negeri Makassar.

Pasolong, Harbani. 2017. *Teori Administrasi Publik*. Cet 8. Bandung: Alfabeta.

Rakhmat. 2009. *Teori Administrasi dan Manajemen Publik*. Cet 1. Jakarta: Pustaka Arif.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan*

Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Cet 21. Bandung: Alfabeta.

Sukandarrumidi, & Haryanto. 2014. *Dasar-Dasar Penulisan Proposal*. Cet 2. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Tisnawati, E., & Saefullah, K. 2005. *Pengantar Manajemen*. Ed 1. Cet 1 Jakarta: Kencana.

